



## **Els serveis de joventut en temps de COVID-19**

**BEL PIÑA FLORIT  
JOANA M XAMENA MATAMALAS  
INÉS FRAILE VALDIVIELSO  
CARLOS CALZADO FERNÁNDEZ  
IMMA VIDAL ADELL  
ROCÍO PAVÓN GARCÍA  
AJO MONZÓ ALMIRALL  
ASSUMPTA MAS LIÑARES**



### **Bel Piña Florit**

Tècnica de Joventut de l'Ajuntament de Sóller, informadora juvenil i responsable tècnica del Centre d'Informació Jove de Sóller.



### **Joana M Xamena Matamalas**

Directora del Centre d'Informació Jove de Lluçmajor des de 1990 i Cap de Secció de l'àrea de Joventut de l'Ajuntament de Lluçmajor des del 2001.



### **Inés Fraile Valdivielso**

Tècnica de Joventut de l'Ajuntament de Son Servera, informadora juvenil i responsable tècnica del Centre d'Informació Jove de Son Servera des de l'any 2008..



### **Carlos Calzado Fernández**

Director d'oci i temps lliure del Casal de Joves de Formentera.



### **Imma Vidal Adell**

Monitora d'oci i temps lliure del Casal de Joves de Formentera.



### **Rocío Pavón García**

Monitora d'oci i temps lliure del Casal de Joves de Formentera.



### **Ajo Monzó Almirall**

Tècnica de Joventut. Coordinadora de la Xarxa Infojove i cap del Centre Balear d'Informació i Documentació per a Joves de l'Institut Balear de la Joventut.



### **Assumpta Mas Liñares**

Tècnica de Joventut. Cap de l'Observatori de la Joventut de les Illes Balears de l'Institut Balear de la Joventut.

## Resum

Aquest article recull la vivència, l'adaptació i el treball fet per quatre serveis de joventut de les Illes Balears en temps de covid, en concret:

- El Centre d'Informació Jove de Sóller
- L'Àrea de Joventut municipal de l'Ajuntament de Lluçmajor (formada pel Centre d'Informació Jove i pel Servei de Dinamització Jove)
- El Centre d'Informació Jove de Son Servera
- El Casal de Joves del Consell Insular de Formentera

El confinament de la població com a mesura de contenció de la pandèmia ha incidit en la vida diària i ha afectat la prestació de serveis, en alguns casos més necessaris que mai, tot i no tenir la consideració d'activitats essencials. Entre aquests serveis es troben els que intervenen en polítiques de joventut.

L'article s'ha elaborat de manera col·laborativa, amb la intenció de reconèixer i valorar la tasca feta per la gran majoria de serveis que intervenen en polítiques de joventut a les Illes Balears, i recull l'exemple de quatre d'ells en temps de pandèmia.

### Paraules clau

Serveis de joventut / Polítiques de joventut / COVID-19 / Joves / Joventut.

## Resumen

Este artículo recoge la vivencia, la adaptación y el trabajo llevado a cabo por cuatro servicios de juventud de las Illes Balears en tiempos de covid, en concreto:

- El Centro de Información Joven de Sóller
- El Área de Juventud municipal del Ayuntamiento de Lluçmajor (formada por el Centro de Información Joven y por el Servicio de Dinamización Joven)
- El Centro de Información Joven de Son Servera
- El Casal de Jóvenes del Consejo Insular de Formentera

El confinamiento de la población cómo medida de contención de la pandemia ha incidido en la vida diaria, afectando la prestación de servicios, en algunos casos más necesarios que nunca, a pesar de no tener la consideración de actividades esenciales. Entre estos servicios se encuentran los que intervenen en políticas de juventud.

El artículo se ha elaborado de manera colaborativa con la intención de reconocer y poner en valor el trabajo realizado por la gran mayoría de servicios que intervenen en políticas de juventud en las Islas Baleares, recogiendo el ejemplo de cuatro de ellos en tiempos de pandemia.

### Palabras clave

Servicios de juventud / Políticas de juventud / COVID-19 / Jóvenes / Juventud.

## 1. Introducció

La preparació i redacció d'aquest anuari s'ha vist afectat per l'aparició del coronavirus i les seves conseqüències. El confinament de la població com a mesura de contenció de la pandèmia ha incidit en la vida diària i ha afectat la prestació de serveis, en alguns casos més necessaris que mai, tot i no tenir la consideració d'activitats essencials. Entre aquests serveis es troben els que intervenen en polítiques de joventut.

Els serveis de joventut, i més els que s'ofereixen des de les entitats locals, són espais propers d'informació i d'assessorament, on es duen a terme activitats, es participa i, en definitiva, s'acompanya el jovent en el seu creixement personal i com a ciutadania.

La irrupció de la COVID-19 va trencar les dinàmiques i va fer impossible desenvolupar les programacions tal com estaven pensades, fet que significà un repte per als serveis de joventut, conscients que calia seguir acompanyant el jovent més que mai.

Aquest article recull la vivència, l'adaptació i el treball duit a terme per quatre serveis de joventut de les Illes Balears en temps de covid, en concret:

- El Centre d'Informació Jove de Sóller
- L'Àrea de Joventut municipal de l'Ajuntament de Lluçmajor (formada pel Centre d'Informació Jove i pel Servei de Dinamització Jove)
- El Centre d'Informació Jove de Son Servera
- El Casal de Joves del Consell Insular de Formentera

L'article s'ha elaborat de manera col·laborativa. Des de cada un dels

serveis s'ha aportat la pròpia visió, seguint de manera més o menys fidel la proposta d'estructura de contingut feta des de l'Observatori de la Joventut de les Illes Balears:

- Punt de partida (situació del servei quan va arribar l'estat d'alarma)
- I ara què? (reflexió que es va fer a cada servei, com les activitats programades o que s'havien de programar es varen haver de refer i la necessitat de plantejar activitats noves per canals nous per arribar al jovent, amb continguts nous, suport emocional...)
- Canals i/o activitats iniciades
- Participació del jovent
- Conclusions, reflexions i mirada al futur

Un cop rebudes les aportacions de cada un dels serveis, l'Observatori de la Joventut s'ha encarregat de redactar la introducció i el Centre Balears d'Informació i Documentació per a Joves (ambdós serveis pertanyen a l'Institut Balear de la Joventut de la Conselleria d'Afers Socials i Esports) n'ha elaborat les conclusions.

Amb aquest article volem reconèixer i valorar la tasca feta per la gran majoria de serveis que intervenen en polítiques de joventut a les Illes Balears, recollint l'exemple de quatre d'ells en temps de pandèmia.

## 2. CENTRE D'INFORMACIÓ JOVE DE SÓLLER

### Resum: punt de partida

El Centre d'Informació Jove de Sóller, un servei d'informació jove en

temps de covid, en temps de mascareta, on la presencialitat no pot ser entesa de la mateixa manera i es veu envoltada de l'arribada de decrets i instruccions que parlen de distanciament, mascaretes, teletreball, fases, confinament, cites prèvies i un llistat de paraules que hem hagut d'incorporar en el nostre repertori lingüístic i professional.

Des del 1998 el Centre d'Informació Jove de Sóller treballa acompanyant el jovent i les seves famílies en la recerca d'informació, estudis, temps lliure, treball, convocatòries, oci, activitats, certàmens, recursos per a joves, preses de decisions que fan que els objectius es puguin dur a terme. El centre d'informació jove és una porta que obri més portes. Conjugam informació, dinamització i participació.

La realitat observable en aquests moments expressa emocions, dubtes, incògnites, improvisacions, ansietats i tot un ventall d'habilitats que passen per un mateix lloc: **les emocions**.

Partint d'aquest context, el Centre d'Informació Jove de Sóller ha treballat per desenvolupar llenguatges nous en temps de COVID-19, per adaptar-se, per seguir treballant per al jovent i amb el jovent. I per fer-ho, utilitza els recursos de la informació, la comunicació, el llenguatge i la participació a través d'Internet.

Aquest document pretén ser un document amb contingut per compartir, entre iguals, entre els companys de professió, de la informació jove.

## Contextualització

Abans de la COVID-19 conjuguàvem espais i treball presencial amb

espais i treball en línia, de manera natural i habitual. Des de l'arribada d'Internet, ara ja fa temps, els serveis d'informació jove iniciarem un procés d'adaptació i aprenentatge cap aquest espai digital que ens permetia no només facilitar la recerca de la informació sinó, a més, obrir espais nous de comunicació amb els nostres usuaris. El jovent era a Internet, els serveis de joventut també hi havien de ser. Començava en aquells moments un procés d'aprenentatge constant dins aquest espai en línia d'informació, comunicació, treball, educació, oci, responsabilitats i un llarg etcètera de camps per conèixer i desenvolupar.

Quan va arribar, començarem a experimentar dins les xarxes socials, obrírem perfils i/o pàgines dels serveis, webs, alguns funcionaren millor que d'altres, cadascú adaptà l'eina al seu servei, al tipus de persones usuàries i als recursos institucionals. Observarem, llavors, el gran potencial i la rapidesa de totes aquestes eines, per fer tasques com difondre, treballar en xarxa, compartir i accedir a la informació i al coneixement i contactar amb le persones usuàries, de manera fàcil i ràpida.

Teníem la sort de manejar des dels nostres serveis dos espais, el presencial i el digital. Al mateix temps organitzàvem activitats i sessions presencials, des de diferents camps, des de la informació i l'orientació, des del lleure i la participació. La nostra plasticitat professionals ens permetia passar d'un context a l'altre, fins que va arribar la COVID-19.

No coneixíem antecedents de situacions similars. No partíem d'un model comparat, d'un estudi compa-

ratiu. De models de gestió que ens poguessin servir de referència, per posteriorment ajustar-los, reciclar-los, adaptar-los a les característiques del servei, al tipus d'usuaris i a les nostres estructures professionals, més aviat pocs. Aleshores férem ús de l'experiència professional, de la nostra motxilla de coneixements, idees, recursos, recerca, observació, paciència, inspiració, resiliència, imaginació, plasticitat i molta informació per dissenyar espais de treball nous dins el context covid. Internet era el canal.

En aquest procés, l'observació ha estat i és fonamental. Observam que les emocions han jugat un paper important. Les observam amb cura.

De les nostres observacions, coneixements i experiència durant aquest temps de COVID-19, arribam a la conclusió que hem de seguir treballant el procés d'acompanyament, que he anomenat al principi del document, però baixant el nivell de concreció, perquè el llenguatge dels projectes que feim i que volem posar en marxa siguin entesos al màxim per l'interlocutor que tenim al davant.

No tenim els usuaris davant, presencialment parlant, enmig hi ha una pantalla i el llenguatge s'ha d'ajustar a aquest mitjà, l'Internet.

Internet és una eina de treball fantàstica, ara encara més, i magnificam tot el seu potencial positiu amb la finalitat de comunicar i de continuar sent accessibles, perquè la informació arribi i sigui entesa pels nostres usuaris i les seves famílies.

Baixam encara més el nivell de concreció i hem de ser capaços de xerrar amb el mateix codi. El codi del jovent

i les famílies, en aquests moments és emotiu. Observam que les emocions hi són present en tot moment, pugen i baixen, augmenten i disminueixen, i són un element clau que ha de recorre de manera transversal els projectes de joventut. Observam desmotivació, nerviosisme, ansietat, incertesa, manca de companyia i el diagnòstic que en feim per donar resposta en aquests moments es basa en el suport i l'acompanyament des del llenguatge de les emocions i el treball d'aprenentatge entre iguals.

Aquestes metodologies faciliten l'accés a la informació, la difusió, el compartir i el guiar. És un acompanyament de procés, del procés en la recerca informativa i per a la presa de decisions. Exercitam l'acompanyament de manera individual, grupal o col·lectiva, sols o en xarxa. Els serveis d'informació jove som gestors d'informació i de recursos informatius en aquesta societat del coneixement.

Zygmunt Bauman, sociòleg i filòsof d'origen jueu, en la seva obra i treball parlà de modernitat líquida i modernitat sòlida. En la modernitat líquida les identitats són semblants a una crosta volcànica que s'endureix, es torna a fondre i canvia constantment de forma. En aquesta modernitat líquida on impera l'individualisme en constant procés de canvi, on ens inventam i reinventam i circulam per espais nous, entre aquests l'espai digital, requerim de dosis elevades de pensament crític i resiliència, i d'aquesta plasticitat.

Si en aquest moment les identitats de què parla Bauman canvien constantment de forma, necessitarem d'un equilibri intern per fer

front a aquest canvi constant que està format per varietat de destreses i habilitats i, entre aquestes, la intel·ligència emocional serà un pilar per no perdre'ns, mantenir l'equilibri i seguir treballant, indiferentment del context en què ens trobem, sigui presencial, digital o mixt.

És així com els professionals, serveis i projectes necessitaran ser identitats flexibles i versàtils als múltiples canvis que haurem d'afrontar, com aquesta crosta volcànica que s'endureix i es torna a fondre per agafar formes noves, com diu Bauman.

### **Descripció: i ara què? canals, activitats i participació**

Les iniciatives que a continuació es descriuen es desenvolupen des del Centre d'Informació Jove de Sóller que depèn de l'Àrea de Joventut de l'Ajuntament de Sóller.

A l'Ajuntament de Sóller les àrees de Joventut i Educació estan conjugades en un mateix espai i professional, la tècnica de Joventut, encara que cada àrea té identitat pròpia, departament diferenciat, regidoria i estructura municipal diferenciada.

Compartim en aquest article tres iniciatives que hem desenvolupat en temps de COVID-19, des de la metodologia de l'acompanyament i l'aprenentatge entre iguals; i treballam la informació, les emocions i la ciutadania digital.

Els projectes són:

- «Bon dia, començam amb un conte?»
- «Càpsules del temps del coronavirus»

- «Has de triar FP? ...segueix-nos»

### **3. Objectius generals**

Experimentar espais d'interacció i informació digital per a l'aprenentatge entre iguals.

Facilitar i fomentar l'ús positiu d'Internet entre la ciutadania.

Acompanyar la gestió d'emocions en temps de covid.

Humanitzar Internet.

### **4. Objectius específics**

Treballar la gestió de les emocions i les habilitats de comunicació i la informació.

Possibilitar vivències positives i emocionals a través d'Internet.

Facilitar l'ús i el coneixement de les eines i dels recursos digitals

Afavorir i potenciar el treball entre iguals en el context socioeducatiu, mitjançant la informació a nivell individual, grupal i comunitari.

### **5. Metodologia**

Utilitzam la metodologia de treball entre iguals, de pedagogia participativa i activa, i desenvolupam experiències significatives. I ho feim treballant les habilitats emocionals, a través del llenguatge i l'expressió.

### **6. Població**

Els projectes s'han dirigit a infants, joves, adults i famílies.

- «Bon dia, començam amb un conte?» s'ha adreçat a infants, joves, adults i famílies.

- «Càpsules del temps del coronavirus» s'ha adreçat a joves.
- «Has de triar FP? ...segueix-nos» s'ha adreçat a joves.

## 7. Projectes

### «Bon dia, començam amb un conte?»



Projecte comunitari d'acompanyament emocional, per a famílies, infants, joves i adults, a través de les xarxes socials: Facebook i Instagram.

Els contes són un recurs d'aprenentatge per excel·lència en valors, missatges, emocions, resiliència, transmissors de coneixements orals entre les comunitats al llarg dels anys i de generació en generació. Una transmissió feta amb paraules, on l'ús del llenguatge oral es desenvolupa per arribar a un nivell de concreció bàsic i fonamental, les emocions entre iguals.

Partint d'aquesta idea s'articulà una convidada en línia a famílies, infants, joves i adults a sumar-se a aquest projecte, contant un conte. Aquest conte havia de ser en format audiovisual, partint d'eines casolanes i a l'abast de cada persona, fet a casa. Es donava

llibertat d'eleger el conte, podia ser conte, llegenda, rondalla o faula. No hi havia requisits previs, ni estructures definides per contar el conte; cada participant era lliure de gravar el conte així com volgués, cadascú triava com, cada participant elegia la manera d'expressar-se.

Des del Centre d'Informació Jove es duia a terme tot el suport i l'acompanyament tècnic necessari per facilitar el treball als participants. Una vegada fets els audiovisuals, aquests s'enviaven al Servei d'Informació Jove, mitjançant diferents canals: WhatsApp, correu electrònic o Drive.

Durant el confinament, cada matí, de dilluns a divendres, es publicava un conte a les xarxes socials, fent servir els perfils professionals a Facebook i Instagram del Servei de Joventut. I tothom podia compartir lliurement el material.

Paral·lelament, gràcies al nombre de contes que arribaven, es va poder fer una activitat especial per sant Jordi, i es va organitzar una publicació intensiva, al llarg de tot el dia, dels contes contats per a infants, joves, famílies i adults que se sumaren al projecte.

El projecte ha comptat amb una participació de 56 persones, entre infants, joves, adults i famílies, que han contat contes.

Un total de 34 audiovisuals.

Un total de 33.830 reproduccions.

### «Càpsules del temps del coronavirus»

Projecte de col·laboració grupal entre «Aula de teatre» de Sortim a Escena (Sóller), l'Associació Artec20





(Catalunya) i l'Associació Company Three (Anglaterra). Baix la direcció i coordinació d'Artec 20, Relational Art i Company Three.

El Servei de Joventut de Sóller el 2018 va iniciar el projecte «Aula de teatre», després d'experiències d'arts escèniques breus, mitjançant projectes monogràfics i temàtics. A partir d'aquelles experiències, des de l'Àrea de Joventut, juntament amb l'associació local d'arts escèniques Arrel'art, es va engegar un projecte més ambiciós amb el disseny d'una aula de teatre, anomenada «Sortim a escena», adreçada a joves de 12 a 17 anys.

El projecte s'ha desenvolupat per cursos escolars des del 2018. El curs 2019-20 és la segona edició del pro-

jecte, amb la creació, el desenvolupament i la representació d'una peça teatral per curs escolar. El projecte està dirigit per professionals titulats en les arts escèniques.

A punt d'estrenar l'obra ens trobarem en ple confinament. S'hagueren d'aturar assajos i preparatius. La incertesa va comparèixer entre tot l'equip d'«Aula de teatre», joves actors i professionals.

Gràcies a Internet, i al projecte «Bon dia, començam amb un conte?», s'establiren antics contactes professionals entre el Centre d'Informació Jove de Sóller i professionals de les arts escèniques d'altres comunitats. Fent-nos aquests darrers una convidada a sumar-nos a una iniciativa d'experiència teatral en línia, en xarxa amb altres companyies de teatre d'arreu del món.

Hi havia ganes, per part de tothom, de sumar-nos a aquesta experiència teatral en línia i descobrir espais d'expressió i de comunicació nous.

La nostra col·laboració amb Artec20 i Company Three consistí en un treball de quatre setmanes. Cada setmana es feia i editava una càpsula teatral en format audiovisual, amb un tema o una pregunta com a fil conductor, del qual es creava un guió i on cada actor interpretava i expressava el seu paper de manera creativa i lliure, i gravava l'actuació en un material audiovisual. Del conjunt d'actuacions, ben igual que seqüències fragmentades, s'ajuntava tot el material, per crear-ne la càpsula del temps del coronavirus. Cada setmana es projectava una càpsula nova a les xarxes socials Facebook i Instagram i era compartida amb i per la resta de companyies participants.

Es feren quatre càpsules:

- Setmana 1: *Qui som*
- Setmana 2: *La vida a casa*
- Setmana 3: *Sobre nosaltres*
- Setmana 4: *Somnis i desitjos*

Paral·lelament a la creació artística es duia a terme una reunió en línia setmanal de seguiment del projecte per part de tothom implicat: professionals i actors. L'eix de la reunió era visualitzar el material audiovisual editat, preparar la càpsula de la setmana posterior, resoldre i compartir dubtes de tot el procés. Aquestes reunions en línia es feien mitjançant la plataforma Jitsi i Meet. Els canals de comunicació foren: videoconferències, grups de WhatsApp (diferenciats per a professionals, per a joves actors i per a pares), Drive, correu electrònic, telèfon, Instagram i Facebook.

El material resultant han estat quatre audiovisuals i s'han arribat a 2.293 reproduccions.

«Càpsules del temps del coronavirus» ha permès descobrir i experimentar espais nous de comunicació, d'acompanyament i de participació. El jovent ha desenvolupat i posat en pràctica la creativitat, l'originalitat, el companyerisme, les emocions i els llenguatges en un format totalment en línia. El personal professional ha obert i descobert espais nous de treball professional.

### «Has de triar FP? ...segueix-nos»

Projecte d'informació, orientació educativa i aprenentatge entre iguals en el coneixement i la recerca de for-



mació professional reglada de grau mitjà i de grau superior.

Des del Centre d'Informació Jove de Sóller es duen a terme sessions presencials d'intercanvi d'informació educativa per parelles. Es duen a terme de manera presencial, concertada entre jovent que es trobava en procés de recerca de formació professional i jovent que estava estudiant o que ha estudiat la formació objecte d'interès. En aquestes sessions, amb el suport i l'acompanyament de la tècnica de joventut i també informadora juvenil, s'estableix un canal directe d'intercanvi d'informació i de comunicació envers la titulació, on es resolen dubtes, es clarifiquen conceptes i es comparteixen coneixements i informacions de rellevància per al jovent que ha de començar aquesta formació. Aspectes com: com són les assignatures?, com és l'ambient del centre?, quina experiència has tengut?, quin consell pots aportar?, entre d'altres, fan que la comunicació sigui fàcil i la comprensió de la informació i del contingut accessibles.

Amb el confinament aquest format presencial no es va poder continuar i

les mesures noves de distanciament no el facilitaven. És aleshores quan es va plantejar fer el mateix format en línia. Gràcies a Internet i a la molt bona predisposició del jovent col·laborador, s'ha pogut desenvolupar aquest projecte mitjançant les xarxes socials d'Instagram i de Facebook. Hem estructurat el format i suport tècnic per facilitar el treball al jovent col·laborador. Els canals de comunicació, a més de les xarxes socials abans esmentades, han estat: WhatsApp, plataformes, videoconferències, correu electrònic, telèfon i Drive.

El material audiovisual treballa la informació de la formació professional, de grau mitjà i de grau superior. S'ha fet una recerca i s'ha contactat en línia amb joves de Sóller que estudien o han finalitzat recentment titulacions de formació professional de les diferents famílies professionals que es poden cursar a les Illes Balears de manera presencial i, a partir d'aquí, setmanalment el jovent ha preparat i editat un vídeo explicant els pas i l'experiència per l'FP que cursen o han cursat.

Tot el jovent segueix un mateix guió de preguntes, per aconseguir en totes les formacions un mateix fil conductor. Cada jove respon les preguntes a partir de l'experiència i amb els coneixements formals del contingut de cada titulació. Juntament amb la publicació de l'audiovisual, s'acompanya una imatge amb el catàleg de totes les titulacions de la mateixa família professional.

Posteriorment a la publicació del material audiovisual, les persones usuàries poden escriure per privat per resoldre dubtes i/o ampliar la in-

formació. Com a personal professional de joventut i de la informació jove donam suport als dubtes i continuam amb la recerca de la informació.

Fins a data d'avui han col·laborat un total de: 8 joves

Vídeos editats fins a l'actualitat: 7

Reproduccions: 10.707

El projecte continua i hem observat que és una eina no únicament per a la informació i l'orientació educativa, sinó una eina molt interessant de projecció professional del jovent titulat, pel que és i ha estat el seu procés de recerca de feina.

### **8. Reflexions, mirada al futur i conclusions**

Informar és una acció que provoca una reacció a qui la rep. És més que un cartell, un apunt o full informatiu, és la punta de l'iceberg que dona pas al coneixement que cerca la persona i l'acompanya en tot procés d'aprenentatge i de recerca. Amb la informació es construeix i es dona forma a accions, projectes, canvis, idees. Provoca una reacció i s'encadenen respostes i preguntes després d'aquesta, donant forma a coneixements nous. S'ha treballat al servei d'informació jove de Sóller i la informació ha estat la porta d'entrada cap a multitud de projectes, programes, idees, iniciatives i experiències, per a qui l'ha rebuda i per a qui l'ha donada.

Internet no és només informació. Internet és educació, és socialització, és comunicació, és diversió, és llenguatge, és treball, és temps lliure, és relació humana, desgraciadament també hi ha delinqüència... és una ciutat més.

És una ciutat més, on hi treballam i hi treballarem, ara i en el futur, i de cada vegada més, i amb més conceptes i llenguatges diversos. I per on interactuarem amb els nostres usuaris, infants, joves i famílies, de manera individual, grupal i comunitària, a través d'informació, de projectes i d'accions. I conjugarem, espai presencial i espai digital, ara en aquests moments desenvolupam i desenvoluparem al màxim l'espai digital, fins a l'arribada d'espais i de llenguatges nous, que també aprendrem.

En aquests moments que ens ha tocat viure ens hem hagut de replantejar i reaccionar amb rapidesa, a canvis constants i situacions de certa inestabilitat i incertesa. El treball amb infants, joves i famílies l'hem incorporat als nostres processos d'acompanyament conjunt. Requerirem estar junts, per treballar junts i respondre a les necessitats i inquietuds que es presenten, sense deixar de costat el llenguatge emocional, sempre present i en aquests moments més que mai, i amb Internet.

La mirada al futur és la mirada d'aquest present. On circulam i circularem per aquesta ciutat digital que és Internet.

Dels resultats obtinguts arribam a unes conclusions generals que marquen la pauta a seguir en el treball.

El treball en emocions és un element clau i objecte de treball directe i/o transversal en els projectes de joventut.

La combinació del treball conjunt entre infants, joves i famílies amb els professionals de joventut és un element potenciador del servei d'informació jove i de joventut en general.

El treball entre iguals facilita la comunicació, l'accessibilitat de la informació i l'accés a l'aprenentatge.

El treball entre iguals potencia l'autonomia i la responsabilitat en la presa de decisions entre els joves.

Internet, les eines digitals i els dispositius mòbils ens han acompanyat constantment en el desenvolupament de tots els projectes. Necessitam al nostre costat les eines digitals i és important aprendre a manejar-les i saber «circular» per Internet.

Les persones usuàries participants en els projectes manifesten alegria i satisfacció al fet de comunicar-se i poder participar-hi activament.

El nivell de concreció dels projectes i de les iniciatives professionals s'han d'ajustar al context que ens trobam. Ajustar els llenguatges i la nostra manera de comunicar-nos ha de ser propera, fàcil i clara.

Potenciar els projectes d'acompanyament com una eina fonamental cap a l'aprenentatge i el desenvolupament del pensament crític.

Potenciar els projectes i/o les accions vinculats a facilitar l'expressió de les persones usuàries i participants.

La COVID-19 ha canviat les regles, com en el concepte de «modernitat líquida», on els conceptes de fluïdesa, canvi, adaptació, flexibilitat, han canviat els conceptes que coneixíem de rutina, d'estabilitat o de costums.

## 9. Enllaços i referències bibliogràfiques

- «Impacto psicológico de la COVID-19». *Infocop*. <<http://www.infocop.es>>.

- Maria José Monzó i Almirall (2018). «Vida digital, el programa de promoció de la ciutadania digital per a joves de les Illes Balears».
- Zygmunt Bauman. «Modernidad sólida y líquida. Identidad en la modernidad líquida». <<http://es.m.wikipedia.org>>.
- *Guia professionals confinats* (2020). Consells pràctics per a professionals que treballen amb joves durant el confinament. Generalitat de Catalunya. Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.

## 10. ÀREA DE JOVENTUT MUNICIPAL DE L'AJUNTAMENT DE LLUCMAJOR (FORMAT PEL CENTRE D'INFORMACIÓ JOVE I PEL SERVEI DE DINAMITZACIÓ JOVE)

### 1. Punt de partida: quina era la situació del servei quan va arribar l'estat d'alarma?

Són dos els serveis que componen l'Àrea de Joventut municipal: un de gestió directa, amb personal propi de l'Ajuntament, que és el Centre d'Informació Jove (CIJ), i un altre d'externalitzat, que és el Servei de Dinamització Jove (SDJ).

Tot i que es veia venir, la situació derivada de l'estat d'alarma per la pandèmia de la COVID-19 va arribar de forma sobtada. Quasi bé d'un dia per l'altre tots els programes implementats des d'ambdós serveis, amb una càrrega forta de processos presencials, es varen veure afectats. En

un marge molt breu de temps, dins la setmana del 16 de març es va haver de variar la metodologia de treball. La programació anual d'ambdós serveis estava tancada i estaven previstes totes les actuacions, sempre amb una marge de flexibilitat, necessari i fonamental, que permet l'adaptació a les necessitats i situacions que van sorgint a partir de la interacció amb el jovent.

Però, evidentment, no es podia endevinar l'escenari derivat de la pandèmia en la previsió anual. Com a exemple, el mateix divendres 13 de març es va mantenir des del CIJ una reunió amb l'equip directiu i orientador de l'IES Llucmajor, per calendaritzar els infotallers per dur a terme al centre a partir de l'abril; a altres centres ja s'havien implementat els mesos de gener i febrer. En aquesta reunió, quan ja el decret de l'estat d'alarma era palpable, es va parlar de després de les vacances de Pasqua com a moment òptim per iniciar-los, sense pressentir en cap moment que la situació s'allargaria fins al punt que va ser. El SDJ ja estava tancant la programació per al segon trimestre. Des d'aquest servei, es treballa a partir d'una programació anual d'activitats que trimestralment es van concretant i es reajusten a un mes vista. Entre d'altres activitats, estava en marxa una sortida al Ram prevista per al 27 de març, amb joves de tot el terme municipal, el període de reserva de places de la qual ja estava obert. El SDJ s'implementa territorialment als nuclis de Llucmajor, s'Arenal, Badia Gran i les Palmeres i oferta, a més, sortides mensuals obertes a joves de tot el terme, així com també accions puntuals a altres nuclis a partir

de demandes d'associacions de veïns, de grups de joves o d'altres entitats. Les sortides mensuals es preparen a partir de les demandes del col·lectiu jove, expressades directament a l'equip de dinamització o bé a partir d'enquestes en línia des dels perfils de les xarxes socials.

Així, el dilluns 16 de març ens trobam amb la interrupció del treball presencial i amb la necessitat de seguir oferint serveis, però des d'un altre espai, l'espai digital. Aquesta primera setmana va ser molt confusa: d'una banda, hi havia la pressió per seguir en marxa, combinada amb la necessitat de definir el context nou. Ara bé, l'avantatge, en el nostre cas, com també m'atravessa a aventurar en relació amb els departaments de joventut d'altres administracions, tant locals com d'altres nivells, és que aquest espai no ens venia de nou, sinó tot el contrari, perquè, des de fa temps, el personal professional de joventut tenim clar que el jovent es mou en aquest espai i ens hi hem hagut d'aventurar. Estam treballant amb nadius digitals, són la nostra matèria primera, per dir-ho d'alguna manera, i els nadius digitals són a la xarxa. I allà hi ha de ser el col·lectiu de professionals de joventut, des de l'òptica de la ciutadania digital. Es pot dir que l'Àrea de Joventut, en el si de l'Ajuntament de Lluçmajor, ha estat pionera en el treball en línia a partir de les xarxes socials i de diferents aplicacions i plataformes, a nivell del que s'anomena «dinamització de la informació en suports digitals»; ara bé, sempre avalat des de la perspectiva de les accions presencials, com a base de funcionament. Aquest factor, en els escenaris nous que es despla-

gaven davant nosaltres des del 16 de març, jugava al nostre favor. No s'havia d'engegar res nou, sinó que ens havíem d'adaptar a la situació i prioritzar les accions digitals. En el confinament, i en aquesta nova normalitat que ens toca viure, els suports digitals en forma de Facebook, Twitter, Instagram, WhatsApp... han estat, i estan sent, clau. De fet, dins la nova normalitat, tot i que el treball s'ha traslladat al format presencial, deixant el teletreball de banda, s'han continuat mantenint reunions virtuals, tant amb el propi equip com amb col·lectius de joves.

## 2. I ara, què? Canals i activitats iniciades. Participació del jovent

I, com he dit, el dilluns 16 de març ens trobam amb una situació de confinament que no se sap fins quan du-

	DL	DM	DMC	DJ	DV
Recomana'ns i et recomanam					20/03 27/03
Els balcons en temps de confinament	27/03 30/03				
Cuinant amb els Dinos		24/03 31/03			
Arts confinades			25/03 1/04		
Activa el teu cos				26/03 2/04	

A LES 17.30 H #totAmiràBé

Logos: CIJ, Ajuntament de Lluçmajor



rarà i amb programacions en marxa que no poden implementar-se. En una setmana vàrem haver de cercar canals de participació i de dinamització alternatius. Però, com s'explica en el punt anterior, no va ser una tasca complexa en el sentit que, des de Jovenut, feia anys que es treballava des de l'àmbit digital. Quant a dinamització jove, el canvi adaptatiu més fort va venir de la mà de l'oferta d'activitats presencials que es duïen a terme des dels espais dJove del SDJ: així, es va passar de dinamitzar activitats físiques a dinamitzar activitats en línia, a partir de demandes i d'interessos expressats pel jovent. Els espais dJove estan descentralitzats a diferents nuclis: Lluçmajor nucli urbà, s'Arenal, les Palmeres i Badia Gran-Badia Blava, tot i que les accions s'adrecen a tot el terme municipal. En el nou context deri-

vat del confinament, d'una banda, es va passar a un àmbit digital amb abast a nivell de terme i amb presència, sobretot, via retransmissions en directe i vídeos tutorials, a Instagram i Facebook.

D'altra banda, des del CIJ es va personalitzar el perfil del propi centre d'informació, de manera que les persones usuàries poguessin identificar la persona que el duia i iniciar accions d'informació, sobretot de caire educatiu i d'assessorament. Pel que fa a informació jove, quant a l'atenció a demandes d'informació, es va reforçar el canal digital WhatsApp a partir de la difusió feta a les xarxes socials en relació amb el servei d'informació educativa (beques, itineraris formatius, oferta educativa...). La demanda d'assessorament dins el 2020 fins a data d'avui (31/07/2020) ha augmentat en un 14 % en relació amb el 2019, corresponent un 54,79 % a demandes d'assessorament per canals digitals els mesos de març, d'abril, de maig i de juny.



A nivell de suport amb el teixit associatiu, cal destacar, sobretot durant



els mesos de març i d'abril, la tasca desenvolupada per l'Associació Juvenil Joves de Lluçmajor, amb la qual ja es treballava abans de l'estat d'alarma. Aquesta associació va tenir una presència molt activa en les xarxes socials, amb retransmissions en directe a través d'Instagram. De forma conjunta amb el grup de joves que conformen l'associació es va engegar una campanya de recollida d'aliments i de productes higiènics amb coordinació amb Càritas Lluçmajor i l'Ajuntament.

Quant a l'atenció a demandes d'associacions i de grups de joves, s'han mantingut reunions virtuals via Meet amb diferents col·lectius, ja existents o de captació de grups nous que han contactat amb l'Àrea de Joventut municipal per dur endavant el seus projectes, com és el cas

d'un grup emergent de joves que duu a terme activitats de modelisme ferroviari.

Pel que fa als infotallers organitzats amb els centres educatius, no cal dir que varen quedar suspesos tot i que, de forma coordinada amb l'IES Lluçmajor, es va dur a terme de forma virtual, a través de Meet, el taller No bequis, adreçat a alumnat de 2n de batxillerat i de 2n curs de cicles formatius de grau superior. Aquest infotaller és voluntari i hi varen assistir 21 joves dels perfils descrits.

### 3. Conclusions, reflexió i mirada al futur

En el moment de tancar aquest escrit, en diferents mitjans de comunicació, hi ha una allau d'informacions en les quals s'acusa el jovent de conductes irresponsables i des preocupades davant les mesures de restricció social de la «nova normalitat». Durant l'estat d'alarma l'opinió pública i els mitjans paraven atenció sobretot a col·lectius com la gent gran, per la vulnerabilitat, o com la infància, a causa de la situació de confinament. Semblava que el jovent no existia. I ara, de sobte, l'opinió pública i els mitjans de comunicació de massa, els tenen en el punt de mira, però des d'una perspectiva negativa. Des del treball diari amb el col·lectiu jove és necessari dignificar les accions de voluntariat i compromís en les quals s'involucren, des d'una manca total d'afany de lucre. Joves de diferents franges d'edat han vist interromputs els somnis i desitjos en un moment crucial de la seva vida. S'han hagut d'adaptar a situacions noves,

QUÈ SÓN LES BEQUES, QUÈ SUPLEN, QUI LES POT DEMANAR...

**NO BEQUIS**

Infotaller online sobre beques i ajudes a l'estudi per alumnat de 2n de batxillerat i 2n curs de cicle formatiu de grau superior

8 juny 2020 | 12.00 h.  
MEET

**ci.j** **Autònoma de Lleida**

SI T'INTERESSA ENVIA UN AL 674 343 311 INDICANT NOM I CURS



lluny del grup de referència. Des dels serveis de joventut és fonamental visibilitzar totes les accions d'aquest col·lectiu en pro de la societat. És clar que hi ha joves que són irresponsables, com també hi ha persones adultes que ho són. Es tractaria de parlar, en tot cas, de persones cíviques i incíviques, independentment de la franja d'edat. És un repte dels serveis de joventut visibilitzar el jovent en positiu i servir-los de referència a l'hora d'acompanyar-los en el desenvolupament social i personal cap a la plena ciutadania.

Els període de confinament ha estat, sense cap dubte, moment de reflexió. Com a tècnica de joventut trob que hi ha una sèrie de punts que tenen una importància cabdal. Els intentaré reflectir de forma clara.

Els suports digitals, en el mesos de confinament i postconfinament, han esdevingut clau, tant per poder seguir en contacte amb el jovent com per dinamitzar accions. Des dels diferents serveis de joventut, tant d'informació com de dinamització, i derivat de la importància del contacte directe amb el jovent, aquests canals digitals esdevenen canal alternatiu d'accés als serveis i s'han de promocionar de forma realista i objectiva; és a dir, no basta tenir el canal sinó que cal dotar-lo de contingut i de capacitat de resposta.

D'una banda, es posa de relleu la necessitat, ara més que mai, d'un treball en xarxa dels serveis de joventut, tant d'informació jove com de dinamització, amb una definició específica de les àrees d'actuació d'ambdues línies i amb una programació coordinada, que serveixi per

unificar esforços i recursos i liderada de forma horitzontal des d'algun estament oficial.

D'altra banda, des d'informació jove seria interessant establir una estratègia comuna d'acció i de comunicació, amb temes prioritaris, a partir de les necessitats informatives detectades. En els darrers anys ens trobam amb diferents serveis desconnectats entre si. L'acció conjunta, de cara a l'atenció al jovent, és fonamental, tant per al bé d'aquesta atenció com també per donar visibilitat als serveis d'informació. En aquest sentit, pren rellevància especial la necessitat de treballar en la línia de la plena ciutadania digital del jovent en concret i de tota la ciutadania en conjunt amb tot el que comporta de responsabilitat, prevenció, salut i compromís.

Una mirada cap al futur passa, des del meu punt de vista, per la necessitat de mantenir un missatge comú cap a la societat des de tots els serveis de joventut, dinamització i informació. A nivell de dinamització el referent local-territorial és fonamental. A nivell d'informació, de la gestió d'aquesta i de l'atenció a les demandes, tant de persones joves com de persones que treballen amb el col·lectiu juvenil, el referent local és important però, des del meu punt de vista, és molt més important que el propi servei d'informació jove esdevengui referent a nivell municipal. Hi ha molta tasca per fer i, ara per ara, passa per una adaptació contínua, ja no sols a un col·lectiu canviant per pròpia definició, sinó també a un context imprevisible. La mirada ha de ser d'esperança i, sobretot, de prevenció.

## 11. CENTRE D'INFORMACIÓ JOVE DE SON SERVERA

El Centre d'Informació Jove (CIJ) de Son Servera és un servei públic i gratuït que ofereix l'Ajuntament de Son Servera adreçat als joves d'entre 12 i 30 anys. D'una banda, la persona que hi acudeix pot trobar una sèrie d'informacions necessàries i molt diverses, que comprenen des de temes d'educació, de temps lliure, de treball, d'habitatge, d'alimentació, de drogodependències, de sexualitat... D'altra banda, de manera presencial poden gaudir d'un espai per consultar premsa, revistes i Internet; d'una sala d'estudi o de reunions; de zona wifi a tot el centre jove; de jocs de taula, dards, ping-pong, PlayStation amb canó de projecció i d'una zona de tauler d'anuncis.

L'edifici està ubicat al carrer de Pere Antoni Servera, núm. 24, i es va inaugurar el 2007, a causa d'una gran demanda del jovent per tenir un espai de trobada, de referència i també un espai multifuncional.

Treballam en la recopilació, elaboració i difusió de la informació d'interès per a tot el jovent del municipi. Així mateix, col·laboram en la tasca d'orientació, d'assessorament i de prevenció que es fa des dels diversos serveis socioeducatius municipals.

En els més de deu anys que fa que el servei està obert al públic s'ha consolidat com a espai de referència per als joves, l'espai al qual acudir si tenen dubtes o volen saber més informació, així com si volen participar de les activitats que es programen anualment.

Abans que es decretàs l'estat d'alarma el CIJ Son Servera funcionava a ple rendiment, amb un horari

d'atenció al públic de set hores diàries. Teníem una programació feta d'activitats presencials per dinamitzar els joves fins a finals d'any. I hi manteníem un contacte diari gràcies a les xarxes socials, ja que són les eines que el jovent utilitza de manera quotidiana per comunicar-se. Aquest aspecte, que abans era una eina de comunicació més que utilitzàvem ja d'una manera rutinària i assimilada de forma natural, ha esdevingut clau gairebé sense adonar-nos-en durant el període de confinament, encara que no n'érem del tot conscients.

Els primers dies just després de l'estat d'alarma els vàrem viure des del servei amb incertesa i desconcert. Ens costava assimilar com, d'un dia per l'altre, la realitat havia canviat tant. De sobte el servei tancava les portes, encara que nosaltres seguíem fent feina. L'atenció al públic quedà suspesa de manera indefinida i fins a tenir més notícies, encara que nosaltres, juntament amb la resta de companys del Departament de Cultura, continuàrem reunint-nos diàriament en els nostres serveis a porta tancada, per tal d'avaluar la situació i reconduir els nostres serveis. Decidírem sumar esforços i continuar treballant en equip, per tal d'arribar a més públic i reinventar el nostre dia a dia als serveis, de manera digital i en línia.

Aquesta manera de treballar en línia a priori no semblava cap hàndicap, perquè des del servei ja fa anys que treballam seguint els principis d'informació en línia aprovats per l'Agència Europea d'Informació i Assessorament a la Joventut (ERYICA), però la realitat era que semblava que els joves estiguessin fins i tot desconnectats.

Per això, optarem per cridar-ne l'atenció i mantenir-la a través d'Instagram i de TikTok, canal nou d'incorporació recent al servei. També continuant a través del Facebook, perquè el jovent de 18 a 30 anys trobam que encara es connecten per aquesta xarxa.

Diàriament compartíem continguts que eren del seu interès i de temàtiques diferents: gestió de les emocions i dels sentiments, hàbits saludables, sexualitat i altres notícies i des del Servei de Joventut conjuntament amb el Departament de Cultura, treballàrem per tal d'oferir activitats de dinamització en línia, com contacontes, la teatralització de la llegenda de sant Jordi, el premi de dibuix infantil i juvenil en línia amb motiu del

la Setmana del Llibre i del Dia de Sant Jordi, el recital de poesia en línia, el concurs de fotografia a casa, i en la creació de continguts de la 1 Nit de l'Art de Son Servera en format digital, en el qual oferírem l'oportunitat de fer un taller de manualitats i dos més de contingut gastronòmic, perquè poguessin preparar a casa i enviar-nos la seva versió.

En general, es tracta d'una metodologia de feina basada en el treball digital i en l'actualització diària de les xarxes socials, intentant adaptant-nos a les necessitats del jovent a través de la retroacció que ens donaven a través dels missatges o de les propostes que ens enviaven; i també, curiosament i a l'altra extrem, ba-



sada en una metodologia reforçada pel treball en equip entre els propis companys del departament, en reunions diàries per planificar la feina, repartir-nos tasques i també, el nostre moment per compartir i comunicar com nosaltres ens sentíem per aquella situació tremenda de continuar treballant a porta tancada, de manera presencial.

Si bé al principi ens va sobtar el silenci del jovent a les xarxes, a mesura que transcorrien els dies, ens va sorprendre la resposta d'aquests en positiu, per la implicació i participació en les activitats. Tal és el cas que, així com han anat passant els mesos i el canvi que hem experimentat des del Servei de Joventut des que s'ha encunyat el concepte «nova normalitat», pensam que aquest serà l'inici d'un camí nou, d'una metodologia de fer feina que ja veurem on ens conduirà.

El que és clar és que aquest estat d'alarma ha suposat un abans i un després. Un canvi substancial vers la forma de fer feina amb el nostre públic; però sempre tenint clar l'objectiu de servei públic i l'afany de proximitat. Aquest és el fil que ens guiarà en el futur.

## 12. CASAL DE JOVES DEL CONSELL INSULAR DE FORMENTERA

### Punt de partida

El Casal de Joves de Formentera, ubicat al Centre Social es Molí a l'avinguda de Porto Salè, 88, de Sant Francesc (Formentera), depèn de l'Àrea de Joventut de la Conselleria de Joventut, Participació Ciutadana, NNTT i Igualtat-LGTBI, hi participen diàri-

ament una mitjana de 30 persones, d'entre 10 i 26 anys. L'espai obre de dimarts a dissabte, de les 16 h a les 22 h.

És un punt de trobada entre la joventut de l'illa, on gaudeixen d'un espai per compartir amb el seu grup d'iguals i amb l'acompanyament de l'equip de professionals. Aprenem i ens divertim conjuntament i formam una gran família, basada en l'empatia, l'escolta activa, la paciència i l'estimació.

Feim una programació mensual en la qual s'inclouen activitats diverses, manualitats, tallers de cuina mensuals, sortides, cinema setmanal, cursets, jocs, etc. Mitjançant les activitats previstes i l'adequació d'aquestes al grup, així com també la interacció entre monitoratge i participació, alimentem la diversitat de valors i d'aprenentatges, com a part de la tasca diària de l'equip del casal.

El casal disposa d'una sala d'usos múltiples on ens retrobam dia a dia i una sala d'assaig d'ús lliure per a les persones usuàries, on tothom pot treballar la creativitat. Consta de bateria i instruments de percussió, micròfons i taula de mesclat.

Treballam en xarxa amb la comunitat educativa de l'illa, biblioteca, poliesportiu i entitats, etc. amb les quals col·laboram per fer activitats i cedir-nos espais.

Pel que fa a l'ús de les xarxes socials, utilitzàvem Instagram per difondre la programació mensual, juntament amb el nostre compte de Facebook. Principalment, seguien aquest compte joves d'entre 10 i 26 anys que participaven del Casal de Joves de manera habitual.

## I ara què?

Desafortunadament, aquesta situació ha estat un cop dur arreu del món, no només hem estat confinats a les nostres llars sinó que les nostres relacions interpersonals s'han limitat a connexions esporàdiques a través d'Internet, per mitjà de pantalles i plataformes diverses.

Enfront aquesta realitat només ha existit una opció possible, adaptar-nos! Per continuar el nostre acompanyament en moments d'incertesa i canvi, hem experimentat amb els recursos disponibles, basant-nos en el mètode empíric, encert i error.

Hem adaptat les activitats al context virtual, fent la nostra programació setmanalment. Cal destacar la continuïtat dels grups de dansa durant el confinament. També, hem fet propostes innovadores, basades en les eines interactives que les xarxes ens proporcionen.

Entre les que hem desenvolupat podem destacar: recomanacions de pel·lícules i sèries, jocs en línia, concursos de fotografia, reptes, tallers de cuina i directes on la distància s'escurçava entre riures i llàgrimes. També els acudits, les entrevistes a persones que participen de la nostra comunitat illenca i de comunitats veïnes. Hem compartit fotografies de la nostra infantesa, bromes, recursos per a una sexualitat confinada... Autoexpressió en forma de rap i acció en xarxa, tot això, gràcies a la col·laboració d'artistes i entitats diverses.

A nivell d'equip, hem fet un aprenentatge intens en l'ús de les xarxes socials, plataformes, informàtica i telefonia mòbil, i ens hem aliat amb la

tecnologia per continuar mantenint el vincle amb aquesta singular família.

La tecnologia ha estat la nostra eina per alimentar el vincle amb el jovent i ser-hi present. Això inclou el coneixement de les eines de cada xarxa, la formació pel que fa a les condicions d'ús d'aquestes, l'adequació de cada recurs al grup a qui ens volem dirigir i, sobretot, la recerca de referents per elaborar continguts interessants, educatius i divertits.

Ha estat un desafiament que hem afrontat de manera positiva i constructiva, cadascú des de la seva circumstància, també la de qui ha estat lluny de la família. Tothom ha rebut de manera positiva la nostra presència a les xarxes, entorn al qual el jovent dedica tantes hores, particularment en temps de confinament, separats físicament del seu grup d'amistats.

## Canals i/o activitats iniciades i/o canals emprats

Hem utilitzat Instagram, Facebook, Blogger i WhatsApp com a canals principals de comunicació, a més de Skype i Zoom, per fer reunions internes i activitats puntuals.

Instagram, com a plataforma més popular entre les nostres usuàries, ha estat tot un vincle vital per dur a terme «El casal viral». Un casal digital ple d'activitats senzilles i possibles de fer a casa durant l'estat de confinament. Un casal en el qual poder participar, aprendre, opinar i amb la possibilitat de proposar qualsevol disbarat del qual nosaltres fèiem el necessari per dur a terme amb afecte i humor i fer així menys fredes les quatre parets.

D'aquesta manera hem ampliat la participació de la joventut en la nostra xarxa, arribant a un públic divers, a banda de les persones usuàries més habituals de l'espai, així com també hem ampliat el contacte i seguiment d'activitats d'oci dels casals de la resta de les illes.

Facebook, ha estat la plataforma per localitzar contactes nous i el canal per reforçar la difusió de les nostres activitats i arribar a famílies, població general de l'illa vinculada al nostre compte d'Instagram.

El nostre blog <https://casalviral.blogspot.com/>, creat específicament pel període de confinament, destinat a un públic diferent i extern al casal, ha recollit activitats d'oci i educatives per a l'entreteniment de les famílies i per als infants més petits; a més a més, ha recollit informació sobre les mesures de la COVID-19 donades des

de l'Administració, articles d'interès, xerrades i notícies, informació sobre entitats que col·laboren amb nosaltres, com Formentera Marxa, UNICEF i el seu projecte «Ciutats amigues de la infància», cinema, teatre, concerts disponibles a les xarxes, ofertes de formació, etc.

WhatsApp, a més d'un missatger instantani eficient per a la comunicació interna de l'equip, ha estat una eina essencial per contactar amb les persones, així com transferir fotos i documents de manera ràpida i senzilla.

S'ha utilitzat per mantenir informades les famílies i fer-ne un seguiment, sobretot dels tallers de dansa infantil, ja que aquest col·lectiu no té edat per utilitzar-les.

També cal destacar la fluïdesa a l'hora de fer videotrucades per conversar amb les noies i els nois en aquests moments en els quals la solitud els ha pogut.



## Participació del jovent

El seguiment de les activitats ha estat molt actiu per part de tothom, el retorn ha estat positiu i hem vist un increment de l'interès per les publicacions del servei. Pel que fa a les activitats en particular, es correspon amb la dinàmica habitual del jovent en el servei del casal.

Hem de reconèixer que els primers dies van ser durs i incerts, ja que era una situació nova per a tothom. Ens espantava la idea de perdre el contacte directe amb el jovent i traslladar tot el nostre treball a un món digital que de vegades no sempre retorna. La por de la immediatesa de les plataformes digitals, de si arribarà

el treball en el moment oportú i en la pantalla justa. Trobar l'equilibri entre l'entreteniment i l'aclapament que pot haver-hi en aquesta etapa volàtil d'una bogeria hormonal d'una persona adolescent.

Gràcies a l'esforç i a la insistència, el nostre treball durant el confinament ha estat recompensat amb agraïments i bones paraules per part del jovent, sense deixar de banda, però, la mirada atenta dels joves reflectida de vegades amb un valuós «m'agrada».

### **Conclusions, reflexió i mirada al futur**

Actualment, amb una infinitat de normatives que ni nosaltres mateixes arribam a entendre, continuam amb l'activitat del casal, on la participació és bona, acudeixen amb ganes de veure'ns, d'abraçar-nos i esplaiar-se després d'aquest confinament llarg que sens dubte ha estat molt més difícil per a elles, a causa d'aquest viatge complicat que és l'adolescència.

Els jocs de taula, les pel·lícules estirats en els matalassets, els tallers de cuina en els quals hi ficàvem totes els dits per després gaudir del que s'havia cuinat... contrasta amb l'ara, que no podem ni treure unes tristes ceres per poder acolorir un dibuix.

La idea és continuar fent el possible, dins la nova normalitat, per no perdre el contacte i potenciar les seves propostes de lleure, acompanyant-los per gaudir plegats.

Aconseguir que les estones al casal, encara que darrere de les nostres màscares, siguin al més semblants possible al que eren fins fa només

quatre mesos.

Els nostres costums, prioritats, relacions i hàbits han canviat radicalment en només uns dies i s'ha obligat la humanitat a adaptar-se a una realitat nova, en la qual les nostres relacions socials i les mostres d'afecte han estat envoltades per murs invisibles d'1,5 metres.

### **13. Conclusions**

Treballar amb joves i infants és treballar amb el present per al futur i així ho entenen els serveis de joventut de les Illes Balears, però treballar amb el present i el futur és força complicat, perquè si tot canvia ràpidament els infants i joves ho fan encara amb més celeritat.

Ser professional de joventut és difícil i després de tants anys de polítiques de joventut encara està poc reconegut, per això hem de considerar que en aquesta professió és tan important el coneixement, com l'actitud. D'una banda, per començar, els professionals de joventut hem de ser exemples clars, reals i sincers de valors de convivència i democràcia, perquè les polítiques de joventut són aquelles que acompanyen el jovent cap a la ciutadania i els valors no es poden dissimular, perquè els valors es transmeten, no s'expliquen, no s'hi val predicar aigua quan bevem vi. D'una altra banda és molt important també que se sàpiga que per ser personal tècnic de joventut no cal ser jove, com no cal ser gran per treballar amb gent gran; cal, això sí, tenir una visió de la joventut com a oportunitat, sense prejudicis i, finalment, també aconseguir un coneixement



profund de les habilitats que marquen els temps del moment, per això sempre diem que l'eina principal del tècnic de joventut és l'aprenentatge continu, l'aprenentatge els uns dels altres i l'aprenentatge amb alegria, creativitat i il·lusió, els professionals hem de transmetre l'alegria d'aprendre.

Volem destacar les coses comunes en aquests quatre magnífics exemples d'actuacions dels serveis en temps de la COVID-19:

La primera paraula clau és #Adaptació, tots els serveis destaquen que s'han hagut d'adaptar ràpidament a la situació nova, però també diuen que estaven preparats i que coneixien molt bé l'espai digital que ha estat clau en la resolució del problema de veure tancats tots els espais presencials i separats de les persones usuàries principals, i és així perquè la Xarxa Infojove (Xarxa Balear de Serveis d'Informació Jove) ha estat activa en l'aprenentatge de tots els aspectes digitals des de l'any 1998 i ha estat pionera a Europa en aquest sentit.

La segona paraula clau és #Acompanyament i és d'importància cabdal, perquè les polítiques de joventut no dirigeixen, no pressuposen, simplement acompanyen la ciutadania jove a trobar el seu camí, el seu lloc com a éssers socials, però també des de la individualitat.

La tercera paraula és #Internet, el lloc on passen les coses, l'escenari, sobretot per als joves que hi viuen de manera absolutament natural i quotidianament, en aquest sentit els serveis han innovat, han obert espais nous i han convertit #Internet en un espai no només informatiu sinó co-

municatiu, dinamitzador i participatiu; el jovent ha pogut comunicar-se, i sobretot participar, ser el protagonista dels espais de les polítiques de joventut, mostrar-se davant el món i els seus companys de manera constructiva. A més, també s'ha trobat la necessitat d'humanitzar l'espai, fer-lo més proper, usant un llenguatge apropiat i comprensible i a força de ser-hi sempre presents, #Acompanyant.

Per últim, cal introduir un concepte clau d'aquests articles que, a més, ha de definir les polítiques de joventut #deManeraPositiva, facilitant la participació i valorant-la, empoderant el jovent.

En aquest confinament també hem vist que els serveis han treballat les dues habilitats més importants per sobreviure al segle XXI, que són el pensament crític, per poder pensar i trobar respostes en un espai, #Internet, que és ple de mentides i enganys i, sobretot, la capacitat per gestionar les nostres emocions, la intel·ligència emocional com a centre de totes les operacions en un món sense referents.

Consideram que la trista situació de la COVID-19 ha estat per als serveis de joventut una oportunitat que ha estat aprofitada, han estat al costat del jovent i han demostrat tant la bona salut dels serveis com la necessitat de les polítiques de joventut.

Finalment, volem donar la nostra sincera enhorabona al personal tècnic per la capacitat, la resolució i, sobretot, l'actitud de servei públic, perquè els joves són uns ciutadans molt importants i es mereixen tenir tot el suport per poder construir un futur en condicions.